



**Buletin**  
Edisi 80 - April 2018

# Pengaduan Masyarakat

Kementerian Sekretariat Negara RI



**Pemantauan:**

**Pemkab Humbang Hasundutan  
Pemkab Pelalawan**

**Statistik  
Pengaduan Masyarakat**

**Respons:  
Polda Sumatera Utara  
Pemkab Gunungsitoli**

**Sorotan**

**Masalah** **Pertanahan & Lingkungan  
Hidup  
Hukum dan HAM  
Pelayanan Publik, Aparatur  
dan Ketenagakerjaan**

Salam Dumas.

Buletin Pengaduan Masyarakat kembali hadir menyajikan informasi terkini mengenai penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Kementerian Sekretariat Negara, khususnya unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.

Pada edisi kali ini, kami menyajikan rubrik Pemantauan yang berisikan hasil klarifikasi, koordinasi maupun penjelasan instansi terkait atas penanganan pengaduan masyarakat juga masih tersaji, yang kemudian dilanjutkan dengan rubrik Respons yang berisikan tanggapan instansi atas pengaduan masyarakat yang telah diteruskan Kementerian Sekretariat Negara.

Pada bagian penutup, seperti biasanya rubrik Sorotan juga kami hadirkan, berisikan daftar permasalahan mengemuka yang banyak diadukan oleh masyarakat dan cukup menjadi perhatian sepanjang bulan Maret 2018.

Selamat membaca!

Salam Redaksi.



Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan, diberitahukan bahwa:

1. Penanganan pengaduan masyarakat tidak dipungut biaya.
2. Pengecekan tindak lanjut penanganan pengaduan hanya akan dilayani jika dilakukan oleh pengadu langsung (tidak melalui perantara).
3. Waktu pelayanan pengecekan tindak lanjut penanganan pengaduan setiap hari kerja, pukul 09.00 - 15.00.

#### Penanggung Jawab

Hadi Nugroho

#### Redaktur

Fina Hayati

#### Penyunting/Editor

Muhammad Rizky Noviyanto

#### Pembuat Artikel

Nindita Indraswari  
Miratunnisa Duhati H

#### Sekretariat

Fajar A Rahman

ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT  
Gedung Kementerian Sekretariat Negara Sayap Timur, Lantai 3  
Jl. Veteran III No. 9-10 Jakarta Pusat 10110  
Telp. 021-3842646, 3510203  
Email: dumas@setneg.go.id

Kementerian Sekretariat Negara (Kemsetneg) pada bulan Maret 2018 telah melaksanakan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat dengan instansi terkait di beberapa wilayah di Indonesia, di antaranya Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan, Provinsi Sumatera Utara dan Pemerintah Kabupaten Pelalawan, Provinsi Riau.

### Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan, Sumatera Utara

Pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan dengan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Humbang Hasundutan dilakukan terhadap dua pengaduan yang keduanya telah mendapatkan penanganan dan penyelesaian dari Pemkab Humbang Hasundutan.

Pengaduan pertama mengenai permohonan pembangunan desa terutama akses jalan desa di Wilayah Desa Sihonongan (Dusun VII), Kecamatan Paranginan, Kabupaten Humbang Hasundutan, Provinsi Sumatera Utara.

Dari hasil pemantauan, diketahui bahwa

warga membutuhkan akses jalan untuk mempermudah mobilitas ke lokasi fasilitas umum yang pada umumnya jauh dari wilayah kediamannya. Keadaan Desa Sihonongan yang terpencil dan terisolir mengakibatkan jalan tidak dapat dilalui kendaraan. Sebagai tindak lanjut atas pengaduan tersebut, Bupati Humbang Hasundutan telah meninjau ke lokasi Desa Sihonongan pada akhir tahun 2017. Sejumlah pembangunan telah dilakukan, antara lain pembangunan irigasi dan pembebasan lahan untuk perbaikan serta pelebaran jalan. Anggaran untuk pembangunan Desa Sihonongan juga sudah diusulkan pada tahun 2018.

Pengaduan kedua dari Direktur Utama PT Alabama Energy adalah masalah permohonan IMB untuk membangun Pembangkit Listrik Tenaga Minihidro Anggoci di Kabupaten Humbang Hasundutan yang belum kunjung terbit. Dari hasil pemantauan, diperoleh informasi bahwa Pemkab Humbang Hasundutan telah menerbitkan IMB yang dimintakan setelah syarat kelengkapan dokumen dipenuhi oleh pemohon, melalui IMB PT Alabama Energy dengan Nomor STS: 038/STS/1.5.1/2016, tanggal 27 Oktober 2016. Dengan demikian, kasus pengaduan di Humbang Hasundutan dikategorikan selesai.



Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Jajaran Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan, 27 Maret 2018

## Pemerintah Kabupaten Pelalawan, Riau



Pada bulan Maret 2018, Tim Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Kementerian Sekretariat Negara, melakukan kegiatan pemantauan tindak lanjut di Kabupaten Pelalawan, Provinsi Riau, terhadap tiga pengaduan.

Pertama, pengaduan dari Himpunan Keluarga Tani Air Kuning yang memohon hak atas lahan seluas 750 Ha dalam kawasan HSGU PT Gandah Era Hendana (PT GEH) untuk didistribusikan kepada 375 kepala keluarga warga Tani Air Kuning Jaya.

Berdasarkan hasil pemantauan, diperoleh penjelasan bahwa lahan seluas 750 Ha dimaksud yang awalnya akan didistribusikan kepada 375 kepala keluarga telah diganti dengan sejumlah uang yang diserahkan melalui pengurus koperasi Keluarga Tani Air Kuning. Permasalahan timbul karena terdapat penyalahgunaan oleh pengurus koperasi.

Tindak lanjut yang telah dilakukan pihak Pemkab Pelalawan terhadap permasalahan tersebut yaitu berupaya melakukan mediasi

antarmasyarakat dengan pihak perusahaan. Namun, pihak perusahaan bersikeras bahwa uang kompensasi yang dimaksudkan telah diserahkan kepada pengurus koperasi, sedangkan penyalahgunaan yang dilakukan oleh pengurus koperasi bukan merupakan tanggung jawab perusahaan.

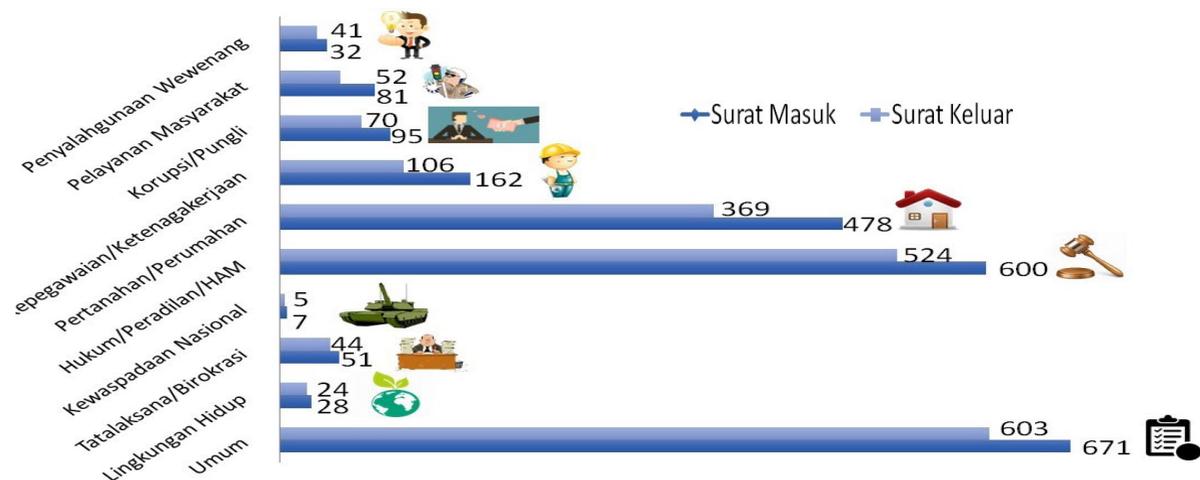
Pengaduan kedua, berasal dari warga masyarakat Desa Terantang Manuk yang memohon bantuan penyelesaian distribusi 20 kavling tambahan kebun kelapa sawit kemitraan pola Kredit Koperasi Primer Anggota (KKPA) kerja sama PT Safari Riau dengan Koperasi Terantang Jaya Mandiri.

Dari hasil pemantauan, didapatkan informasi bahwa Pemkab Pelalawan telah melakukan upaya berupa pertemuan dengan perusahaan dan masyarakat. Dari hasil pertemuan, perusahaan bersedia memberikan 20 kavling tambahan bagi 20 kepala keluarga yang sebelumnya tidak terdaftar tanpa menambah luasan lahan KKPA. Namun, masyarakat yang telah menjadi peserta KKPA menolak opsi tersebut sehingga tidak tercapai kesepakatan di antara masyarakat sendiri.

Pengaduan selanjutnya berupa penyampaian aspirasi masyarakat mengenai kabut asap, hutan lindung, perkebunan masyarakat dan kawasan ekonomi khusus di Kabupaten Pelalawan Riau.

Dari pemantauan yang dilakukan, pihak Pemkab Pelalawan menyampaikan bahwa aspirasi dimaksud telah diakomodasi dengan dibentuknya Satuan Tugas Kebakaran Hutan dan Lahan (Satgas Karhutla) yang beroperasi untuk wilayah Kabupaten Pelalawan, Riau.

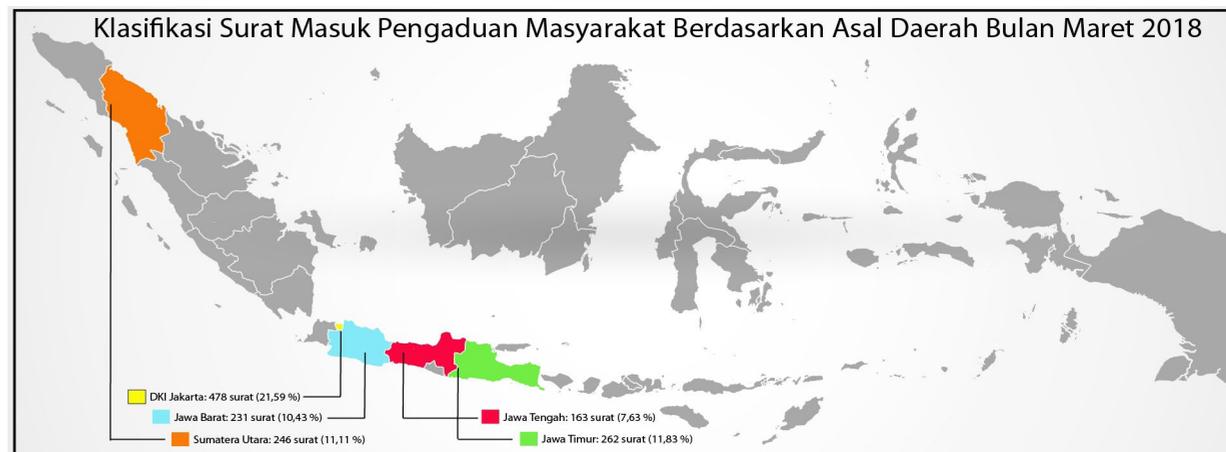
## Statistik Penanganan surat/berkas pengaduan masyarakat kepada Presiden RI berdasarkan jenis permasalahannya



Pada Bulan Maret 2018 telah diterima pengaduan masyarakat sebanyak 2.214 surat dengan rincian berdasarkan jenis masalah sebagai berikut: Hukum/Peradilan/HAM sebanyak 600 surat (27,10 %), Pertanahan/Perumahan sebanyak 478 surat (21,59 %), Kepegawaian/Ketenagakerjaan sebanyak 162 surat (7,32 %), Korupsi/Pungli sebanyak 39 surat (4,65%), Korupsi/Pungli sebanyak 95 surat (4,29 %), Pelayanan Masyarakat sebanyak 81 surat (3,66 %), Tata laksana/birokrasi sebanyak 51 surat (2,3 %), Penyalahgunaan Wewenang 41 surat (1,85%), Lingkungan Hidup 28 surat (1,26%), Kewaspadaan Nasional sebanyak 7 surat (0,3 %), dan umum sebanyak 671 surat (30,31 %).

Selama bulan Maret 2018 telah ditangani sebanyak 1.829 surat, yang terdiri dari surat yang diteruskan kepada instansi terkait sebanyak 148 surat, dan selebihnya sebanyak 1.981 surat/berkas menjadi bahan monitor dan cukup untuk diketahui (UDK), antara lain karena hanya berupa tembusan, pengulangan surat sebelumnya, tidak disertai data/dokumen pendukung, dan tidak jelas identitas pengadu maupun substansi permasalahannya.

Berdasarkan asal daerah pengaduan, 5 besar terbanyak meliputi Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 478 surat (21,59 %), Jawa Timur sebanyak 262 surat (11,83 %), Sumatera Utara sebanyak 246 surat (11,11%), Jawa Barat sebanyak 231 surat (10,43%), dan Jawa Tengah sebanyak 163 surat (7,36%), dan sisanya 834 surat (37,67 %) tersebar di beberapa provinsi lainnya dan luar negeri.



# Respons

Pengaduan yang telah diteruskan oleh Kementerian Sekretariat Negara (Kemsetneg), mendapatkan respons positif melalui surat jawaban dari instansi terkait. Berikut cuplikan jawaban dari beberapa instansi terkait yang tercatat pada bulan Maret 2018.

## Kepolisian Daerah Sumatera Utara



Kemsetneg menerima surat dari seorang warga Medan yang mengeluhkan mengenai praktik pungutan liar, perjudian, dan banyaknya bus umum yang beroperasi tanpa izin di wilayah Sumatera Utara. Mengingat permasalahan tersebut merupakan ranah kepolisian, Kemsetneg meneruskannya kepada kepolisian setempat, dalam hal ini Kepolisian Daerah Sumatera Utara (Polda Sumut).

Pengaduan tersebut kemudian dijawab melalui surat oleh pihak Polda Sumut. Terhadap permasalahan yang diajukan, dijelaskan bahwa Ditreskrimum Polda Sumut secara rutin telah melakukan pemberantasan

premanisme seperti pungli dan tindakan lain yang meresahkan masyarakat pada tempat-tempat prasarana umum di Kota Medan, termasuk sepanjang Jln. Sisingamangaraja Medan sebagaimana yang diadukan. Tercatat bahwa pada bulan Desember 2017 pelaku pungli maupun parkir liar yang berhasil diamankan sebanyak 84 orang termasuk di sepanjang Jln. Sisingamangaraja Medan.

Terkait adanya informasi praktek judi dan pungutan liar di loket bus transportasi sepanjang Jln. Sisingamangaraja Medan, Ditreskrimum Polda Sumut juga telah melakukan penangkapan terhadap tiga orang pelaku tindak pidana perjudian.

Tindak lanjut lainnya juga telah dilakukan Ditlantasi Polda Sumut yang melakukan koordinasi dengan Dishub Provinsi Sumatera Utara dan dilakukan penertiban sepanjang Jln. Sisingamangaraja Medan sampai dengan Terminal Amplas. Namun dari hasil penertiban tidak ditemukan angkutan AKAP/AKDP yang tidak memiliki izin sebagaimana yang diadukan.



**STOP PUNGUTAN LIAR**

# Respons

## Dinas Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Gunungsitoli



Aliansi Gerakan Perjuangan Nias menyampaikan pengaduan mengenai dugaan pencemaran limbah oleh PT Delada Agromas Samudera (PT DAS) yang terjadi di Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Atas pengaduan tersebut, Kemsetneg meneruskannya kepada Dinas Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Gunungsitoli (Dinas LH Pemkot Gunungsitoli) selaku instansi yang berwenang.

Dinas LH Pemkot Gunungsitoli memberikan tanggapan melalui surat pada bulan Maret 2018 yang menjelaskan upaya-upaya yang ditempuh dalam menyelesaikan permasalahan yang diadukan tersebut.

Terkait keberadaan dan kegiatan usaha PT DAS, Dinas LH Pemkot Gunungsitoli telah berupaya memfasilitasi pertemuan antara pihak masyarakat dengan PT DAS, dan telah memperoleh kesepakatan. Pertama, masyarakat di tiga desa, yakni Desa Oloro, Desa Hilimbowo Oloro, dan Desa Onozitoli Oloro bersepakat mendukung adanya usaha peternakan ayam petelur PT DAS. Kedua, pihak pemilik usaha akan menjaga kesehatan lingkungan di dalam dan di sekitar lokasi usaha. Ketiga, pihak PT DAS dalam pelak-

sanaan kegiatan usaha akan memberdayakan masyarakat setempat. Keempat, Pemerintah desa berusaha memberikan pemahaman kepada masyarakat akan keberadaan usaha PT DAS.

Lebih lanjut Dinas LH Pemkot Gunungsitoli melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap usaha dan/atau kegiatan PT DAS serta mengarahkan untuk menyusun dokumen lingkungan hidup sebagai dasar penerbitan izin lingkungan. Namun, perusahaan dimaksud tidak mengindahkan peraturan yang berlaku.

Kemudian Dinas LH Pemkot Gunungsitoli melakukan pertemuan dengan pihak terkait dan memperoleh kesimpulan bahwa dikarenakan PT DAS tidak memiliki beberapa izin termasuk tidak menyusun dokumen lingkungan hidup yang diwajibkan serta berencana memindahkan usaha dan/atau kegiatan ke lokasi daerah lain, maka Pemkot Gunungsitoli mengambil kebijakan PT DAS di Desa Oloro Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli ditutup. Proses penutupan tersebut sudah dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Gunungsitoli, dengan melalui proses pemberian surat teguran I, II dan III serta surat peringatan I, II, dan III. Selama masa teguran I, II, dan III secara rutin dilakukan pemantauan di lapangan oleh unit kerja di lingkungan Pemkot Gunungsitoli antara lain Dinas Kesehatan, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, Dinas Lingkungan Hidup, Satpol PP, dan Camat Gunungsitoli Utara.



**S**epanjang bulan Maret 2018, terdapat pengaduan dengan jenis permasalahan yang mengemuka dan perlu dicermati antara lain sebagai berikut:



## Hukum, Peradilan dan HAM

- Permohonan penyelesaian atas keterlambatan keberangkatan jama'ah untuk menunaikan ibadah umrah, sebagai akibat dari permasalahan yang menimpa manajemen PT Solusi Balad Lumampah (PT SBL).
- Laporan dugaan ketidakprofesionalan dalam rekrutmen pegawai maupun manajemen PD Pasar Kota Medan.
- Laporan adanya dugaan penyalahgunaan pengelolaan Dana Desa Tahun 2016-2017 oleh Kepala Desa Palampai dalam pembangunan Jembatan Desa di RT 04 RW 05 Desa Palampai, Kecamatan Kapuas Kuala, Kabupaten Kapuas, Provinsi Kalimantan Tengah
- Permohonan tindak lanjut penanganan perkara tindak pidana korupsi Unit Pemeliharaan Jalan dan Jembatan (UPJJ) Jerora dan Penerangan Jalan Umum (PJU) Kabupaten Sintang Tahun 2013.

## Pertanahan, Perumahan dan Lingkungan Hidup

- Laporan dugaan pencemaran lingkungan hidup dan penimbunan pada hulu Sungai Sinobo oleh Japfa Comfeed Indonesia di Desa Pantai Cermin, Kecamatan Tapung, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau.

- Laporan dugaan pelanggaran izin fungsi oleh PT Perkebunan Lijen yang melakukan pengrusakan lahan di Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. sehingga mengakibatkan banjir di wilayah perkampungan masyarakat.
- Permohonan bantuan pengembalian lahan milik Kelompok Tani Penghijauan Karet dan Pantung Harapan Kita dan Kelompok Tatas Ikan Beje di Desa Anjir Pulang Pisau, Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau, yang diduga dikuasai Koperasi Karima yang bekerja sama dengan PT Graha Inti Jaya tanpa adanya proses ganti rugi.
- Laporan dugaan pencemaran lingkungan hidup oleh PT Rayon Utama Makmur di Kecamatan Nguter, Kabupaten Sukoharjo, Provinsi Jawa Tengah.

## Kepegawaian, Ketenagakerjaan, dan Pelayanan Publik

- Permohonan perbaikan tanggul irigasi Way Kandas yang jebol di Desa Gunung Agung, Kecamatan Bekampung Udik, Kabupaten Lampung Timur, Lampung.
- Penyampaian keberatan atas pelaksanaan Uji Kompetensi Mahasiswa Pendidikan Dokter (UKMPPD) dan Program Bimbingan Reteker Khusus (Bimsus) bagi mahasiswa Fakultas Kedokteran.
- Permohonan bantuan pembangunan jaringan listrik dan pengaspalan jalan yang menghubungkan Kabupaten Bengkulu dengan Kabupaten Landak.
- Permohonan untuk dapat diberikan Surat Keputusan Yudisium Profesi dan Ijazah Profesi Pendidikan Dokter bagi 69 (enam puluh sembilan) mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Cenderawasih, Jayapura, Papua.